

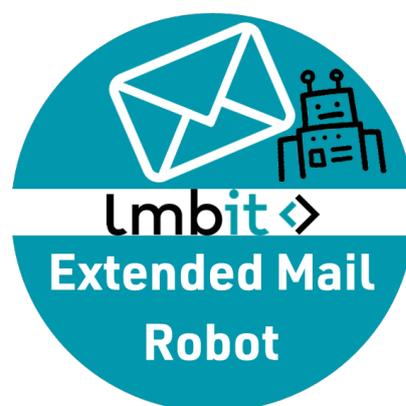
## PRODUITS MATRIX42 MARKETPLACE

# Extended Mail Robot

Fermez les tickets lorsqu'ils sont associés à des e-mails entrants présentant un modèle donné.

## Description

Description en anglais Les e-mails entrants référencés dans les entrées de journal et liés à des incidents, problèmes, changements ou tâches peuvent être utilisés pour les fermer. Les e-mails entrants sont examinés en fonction de règles qui définissent les conditions (modèle de texte, type de l'entrée) et le résultat (nouvel état fermé, motif de l'état souhaité et texte de solution de l'e-mail). Cas d'utilisation En règle générale, cette solution est adaptée lorsque la communication par e-mail est plus facile et plus rapide que via le portail ou la console de gestion. Nous avons observé les cas d'utilisation suivants : Un employé sur le terrain (par ex., de la gestion des installations) reçoit des commandes par e-mail sur son smartphone, y répond et confirme la réalisation de ces tâches par e-mail. Un fournisseur ou un prestataire de services sans compte d'utilisateur propre reçoit une commande par e-mail et répond par e-mail une fois la tâche effectuée. Un autre système (par ex., Trac ou Jira) reçoit une tâche par e-mail. Lorsqu'une tâche de l'autre système a été modifiée et que le nouvel état est « fermé », le système envoie un e-mail contenant des informations à Service Store. La communication qui a lieu par e-mail, qui est utilisée pour signaler un changement d'état et qui utilise un modèle de texte spécifique peut servir à fermer un incident, un problème, un changement ou une tâche. Valeur ajoutée Il est possible d'automatiser les changements d'état simples. Alors qu'auparavant les employés étaient occupés à traiter les e-mails entrants et à fermer manuellement les entrées, ils sont désormais libres pour effectuer des tâches plus difficiles.



## Information complémentaire

<b>Plate-forme</b>	Digital Workspace Platform (DWP)
<b>Langue</b>	German
<b>Version</b>	1.0.0
<b>Digital Workspace Platform (DWP) Compatibility</b>	8.0, 8.0.0, 8.0.1, 8.0.2, 8.1, 8.1.0, 8.1.0.1, 9.0

<b>AppFabric Required</b>	Yes
<b>License metric</b>	Par installation
<b>Fabricant</b>	Imbit GmbH
<b>Contract type</b>	Subscription
<b>Lien vers le produit</b>	<a href="https://marketplace.matrix42.com/fr/produit/extended-mail-robot/">https://marketplace.matrix42.com/fr/produit/extended-mail-robot/</a>